



คู่มือจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร

ฉบับปรับปรุง วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

บทที่ ๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่อยู่สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร

หน้า

๑ - ๒

๓ - ๔

๕ - ๖

๗

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ที่มา

สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชรเห็นความสำคัญของการรับฟังความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากทำให้ได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาให้ดีขึ้นตามความต้องการดังกล่าว ซึ่งในส่วนของการจัดการข้อร้องเรียนได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวม และจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและ ปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการฯ อย่างเหมาะสมและทันท่วงที

สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วย ๑ ฝ่าย และ ๓ กลุ่มงาน ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารทั่วไป กลุ่มงานวิชาการ กลุ่มงานระบบการคลัง และกลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด ซึ่งมีกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย ดังนั้น หากสำนักงานฯมีวิธีการที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นแนวทางเดียวกัน จะทำให้สามารถนำข้อสังเกตข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนคำชมเชย ไปพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพได้ จึงได้จัดทำ “คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร” ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน

๒.๒ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชรทราบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฯ นี้ ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อประกอบการพิจารณา หากมีการเปลี่ยนแปลงใด ผู้ใช้คู่มือสามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องได้

๔. ประโยชน์ที่ได้รับ

๔.๑ บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร มีแนวทางการปฏิบัติงานกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน

๔.๒ สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชรสามารถใช้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะจากบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกมาสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๓ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ได้รับความพึงพอใจ ตลอดจนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคคล องค์กร หรือตัวแทนที่ส่งคำร้องเรียน

คำร้องเรียน หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจในผลการดำเนินการขององค์กรผลิตภัณฑ์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่สามารถตอบสนองได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ
- เจ้าหน้าที่และบุคคลในครอบครัว
- ผู้รับบำนาญ
- ผู้ค้ากับภาครัฐ
- ประชาชนผู้มีสิทธิรับเงินสวัสดิการของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- บุคคลภายนอกที่ได้รับผลกระทบทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ ครอบครัว

ประชาชนผู้มีสิทธิ ผู้ผลิตสินค้า/เกษตรกร พนักงานภาคขนส่ง ผู้มีสิทธิรับเงินจากหน่วยงานของรัฐ บุคคลในครอบครัวของผู้รับบำนาญ

๒. ช่องทางการร้องเรียน

๑. กล้องรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร
๒. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๕๗๐ ๕๐๑๒
๓. QR Code รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
๔. ระบบรับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหา/ข้อเสนอแนะ ผ่าน website กรมบัญชีกลาง
๕. ระบบรับเรื่องร้องเรียน ผ่าน website สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร
๖. ระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร

๓. ประเภทข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ประกอบด้วย

- ๑) บุคลากร/เจ้าหน้าที่
- ๒) กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ๓) การติดต่อสื่อสาร
- ๔) คุณภาพสินค้าและบริการ

๔. การประเมินความซับซ้อน

๑ ซับซ้อนมาก ระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๖๐ วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์, ประชุม, รับฟังความคิดเห็น, แก้ไข หลักเกณฑ์/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

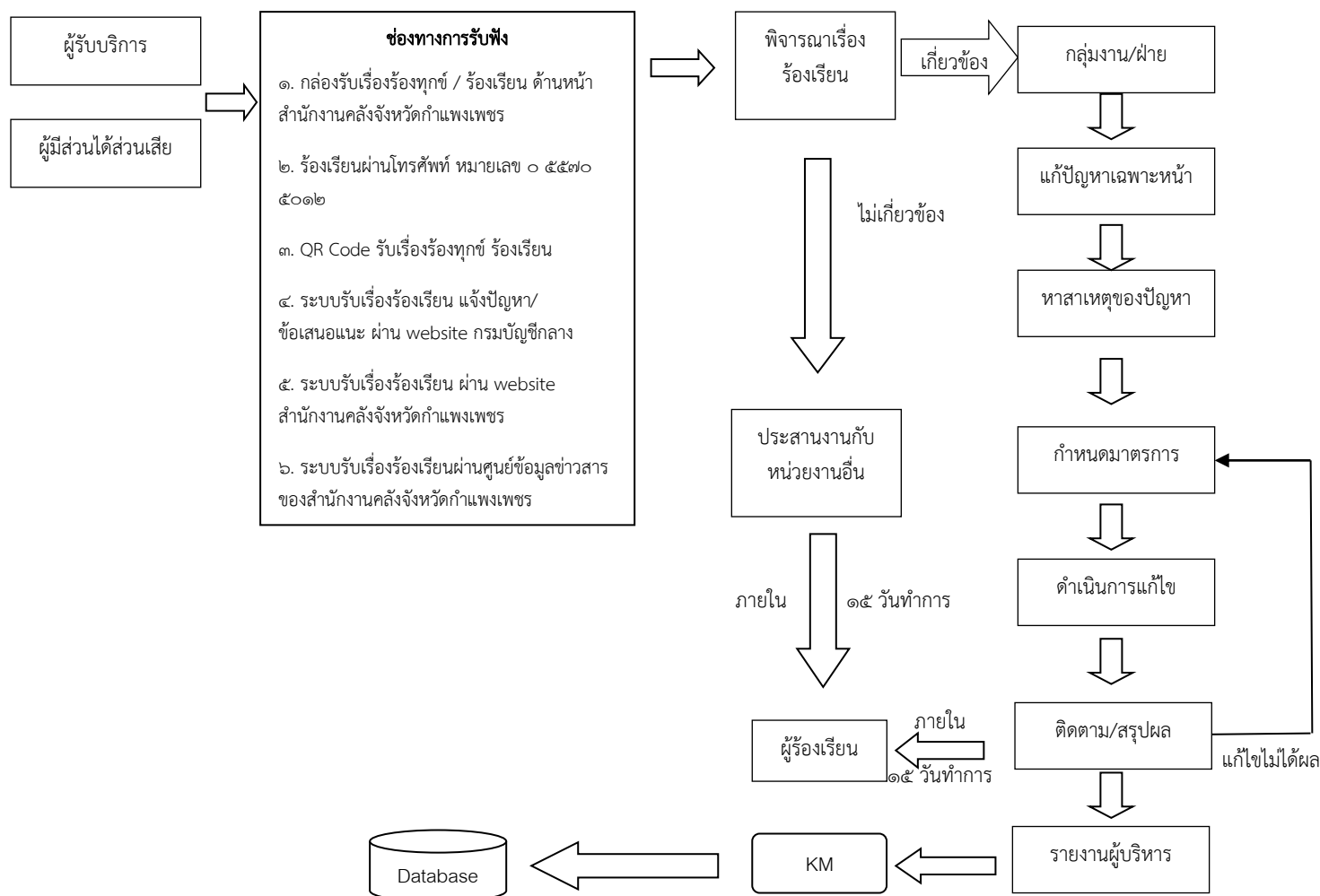
๒) ซับซ้อนปานกลาง ระยะเวลาภายใน ๓๐ วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์, ประชุม, สรุป, ตอบข้อร้องเรียน

๓) ซับซ้อนน้อย ระยะเวลาภายใน ๑๐ วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์, ตอบข้อร้องเรียน

๔) ไม่ซับซ้อน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ

บทที่ ๓

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดช่องทางสำหรับรับเรื่องร้องเรียนไว้หลายช่องทาง เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเลือกใช้ช่องทางตามความสะดวกของแต่ละผู้รับบริการ และกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยกำหนดให้มีคณะทำงานที่รับผิดชอบโดยตรง ทำหน้าที่รวบรวมข้อร้องเรียนต่าง ๆ เพื่อมาทำการคัดแยกให้กลุ่มงาน/ฝ่ายที่รับผิดชอบโดยตรงได้ทำการตอบข้อร้องเรียน โดยสื่อสารกลับไปยังผู้ร้องเรียนมีอยู่หลายช่องทางขึ้นอยู่กับประเภทของเรื่อง เช่น ถ้าอยู่ในความสนใจก็จะทำการเผยแพร่ทางสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ การสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจตรงกัน เป็นต้น ซึ่งเมื่อข้อร้องเรียนผ่านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร กำหนดให้คณะทำงานต้องพิจารณาดำเนินการและแจ้งผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน แสดงให้เห็นว่าข้อร้องเรียนต่าง ๆ เหล่านั้น ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงที ตามกระบวนการที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ได้ทบทวนวิธีการเก็บข้อมูลโดยดำเนินการแยกประเภท/คัดกรองข้อร้องเรียนพร้อมการติดตามประเมินผลข้อร้องเรียนของแต่ละประเภท

เพื่อเป็นการลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ อีกทั้งสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร มีการดำเนินการจัดทำสรุปรายงานการติดตามเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชรรับพิจารณาไว้เป็นประจำทุกเดือน และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร เป็นประจำทุกเดือน

จากที่ได้กำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียนผ่านทางสำนักงานคลังจังหวัด จึงจำแนกกระบวนการให้ง่ายต่อความเข้าใจ เมื่อสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชรได้รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ ๑. กล่องรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ๒. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๕๗๐ ๕๐๑๒ ๓. QR Code รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ๔. ระบบรับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหา/ข้อเสนอแนะ ผ่าน website กรมบัญชีกลาง ๕. ระบบรับเรื่องร้องเรียน ผ่าน website สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ๖. ระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร	๑	คณะทำงานตามคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ที่ ๒๕/๒๕๖๕
๒.	พิจารณาดำเนินการ - แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ : แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงและสำเนาแจ้งให้ประธานคณะทำงานทราบ - ไม่แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ : แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ และสำเนาแจ้งให้ประธานคณะทำงานทราบ โดยนำข้อสังเกตที่ได้รับเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน	๑๕	คณะทำงานตามคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ที่ ๒๕/๒๕๖๕

สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร
ศาลากลางจังหวัดกำแพงเพชร ชั้น ๑ ถ.กำแพงเพชร-สุโขทัย
ต.หนองปลิง อ.เมืองกำแพงเพชร จ.กำแพงเพชร
E-mail : kpt@cgd.go.th
โทร. ๐ ๕๕๗๐ ๕๐๑๒